



**Регламент
технической поддержки пользователей
в рамках действия Сертификата на поддержку и
обновления
ООО «РекФэйсис»**

2023 г.

Настоящий регламент распространяется на Продукты компании «РекФэйсис» (далее – Вендор) и регламентируют порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением услуги «Техническая поддержка» (далее – техническая поддержка, ТП) в рамках действия сертификата на поддержку и обновления.

1. Общие положения

- 1.1. Данный Регламент разработан в целях регулирования деятельности Службы Технической поддержки, поддержания высокого качества работоспособности Продуктов, оперативного выполнения работ по консультационной поддержке, качеству предоставления услуг Пользователей;
- 1.2. Техническая поддержка предоставляется Пользователям лицензионного программного обеспечения на основе:
 - Регламента по оказанию технической поддержки Пользователей;
 - Сертификатов на поддержку и обновления.

2. Термины и определения

Пользователь – Организация, использующая или внедряющая Продукт;

Вендор – организация в лице ООО «РекФэйсис», осуществляющая разработку и продажу Продуктов ООО «РекФэйсис»;

Продукт – программное обеспечение, разработанное Вендором и приобретенное Пользователем на возмездной основе, путём заключения с Вендором лицензионных договоров, согласно законодательству Российской Федерации;

ПО – программное обеспечение;

Обращение/запрос – сформулированный Пользователем в электронной форме вопрос (письмо на электронную почту), связанный с эксплуатацией Продукта, требующий решения со стороны Службы технической поддержки (согласно перечню оказываемых услуг);

Система учета обращений (СУО) – система управления взаимоотношениями с Пользователями (web-сервис), предназначенная для регистрации запросов/обращений, фиксации всех действий, предпринятых сотрудником службы технической поддержки для решения Обращений Пользователей.

3. Правила пользования регламентом (для конечного Пользователя)

Пользователь обязуется:

- Перед использованием Продуктов внимательно ознакомиться с актуальной документацией («Руководство администратора», «Руководство пользователя» или иных документов на соответствующий Продукт);
- Установить и эксплуатировать Продукт в соответствии с документацией на Продукт;
- При формировании запроса в техническую поддержку предоставлять информацию, которая максимально полно, достоверно и доступно описывает суть обращения и соответствует перечню оказываемых услуг (см. п. 4.);
- Выполнять в полном объеме рекомендации службы технической поддержки;
- Своевременно предоставлять дополнительно запрашиваемую сотрудниками технической поддержки информацию в рамках обработки возникших обращений;
- Направлять запросы на предоставление технической поддержки по электронной почте id-support@recfaces.com;
- Нести ответственность за обеспечение надлежащей безопасности сети, сетевой инфраструктуры, общесистемного программного обеспечения и оборудования;
- При необходимости участия сотрудников Вендора в запланированных работах по программному обеспечению, необходимо не позднее чем **за 3 рабочих дня до начала работ** проинформировать службу поддержки Вендора и согласовать временной интервал предстоящих работ.

Вендор обязуется:

- Обеспечить предоставление услуги «Техническая поддержка» с надлежащим качеством и согласно перечню оказываемых услуг;
- Регистрировать запросы Пользователя в системе управления обращениями, предоставляя Пользователю по электронной почте номер зарегистрированной заявки для идентификации обращения;
- Не превышать время регистрации обращения (не более 24 часов в соответствии с графиком работы технической поддержки);
- Предоставлять по запросу Пользователя информацию о ходе решения зарегистрированных запросов;
- Соблюдать конфиденциальность. Вся полученная от Пользователя информация должна использоваться исключительно в рамках необходимой работы с Продуктами по оказанию технической поддержки.

4. Перечень оказываемых услуг

В рамках настоящего регламента определен следующий состав услуг:

№ п/п	Описание услуги	Комментарий
1.	Доступ к релизам, обновлениям, исправлениям, документации по Продуктам (в рамках релизной политики)	Доступ осуществляется к облачному хранилищу файлов с предоставлением авторизационных данных. Установка релизов, обновлений, исправлений выполняется Пользователем системы
2.	Консультации по настройкам ПО, консультации по интеграции с доступными для Продуктов внешними системами	Консультации осуществляются по запросам, согласно Правилам пользования (см. п. 3, настоящего регламента)
3.	Консультации по поведению системы	Консультации по неописанным в документации поведениями системы рассматриваются и согласовываются в рамках отдельных обращений
4.	Информирование о доступных обновлениях ПО и обновлениях сертификатов безопасности Продуктов	Информирование выполняется в рамках релизной политики
5.	Прием запросов на улучшение/расширение функционала Продуктов	Принимаются предложения по улучшению или расширению функционала Продуктов. Если предложения укладываются в рамки развития Продуктов, то запросы могут быть добавлены в рамки плана развития ПО
6.	Исправление важных или критических ошибок в Продуктах (в том числе при возникновении аварийных или внештатных ситуациях, связанных с полной утратой способности ПО обеспечивать свою функциональность)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ошибки исправляются только по запросам и с предоставлением: <ul style="list-style-type: none"> • заполненного чек-листа с информацией о состоянии системы на момент ошибки; • фото/видео данных ошибки. 2. Ошибки исправляются только в рамках актуальной версии Продуктов, доступной для скачивания с облачного хранилища; 3. Критичность ошибок и возможность их исправления в рамках актуальной версии Продуктов определяется Вендором. 4. Реализованные исправления предоставляются в виде пакета исправления для установки пользователем. 5. Чек-лист, является неотъемлемой частью данного регламента 6. Ошибки не исправляются при выполнении ограничений и допущений, (см. п. 6, настоящего регламента)

5. Порядок предоставления технической поддержки

- 5.1. Услуги технической поддержки предоставляются в период с 10:00 до 19:00 (GMT+4), по рабочим дням;
- 5.2. Если Заявка Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельная заявка;
- 5.3. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное решение или на запрос дополнительной информации в течение 5 (пяти) рабочих дней, Заявка считается неактуальной, и работа Вендора над решением обращения прекращается;
При поступлении от Пользователя новой информации по такому обращению регистрируется новое обращение и связывается с закрытым обращением для использования ранее предоставленной информации;
- 5.4. Реакция технической поддержки Вендора может представлять собой:
 - о запрос дополнительной информации для полного и точного определения обращения (в этом случае, время ответа на запрос увеличивается на период времени предоставления запрашиваемой информации);
 - о ответ по существу запроса/обращения (предоставление запрашиваемой информации, проведение консультации, отправка актуальной версии ПО, предоставление рекомендаций);
 - о подтверждение регистрации обращения и начало работ по его решению.

6. Ограничения и допущения

- 6.1. Услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки:

- Не оказываются в случае использования Продуктов за пределами рекомендаций, выполненных на этапе расчета требований к вычислительным мощностям для использования Продуктов (КТС);
- Не оказываются в случае сбоев, вызванных программными продуктами и операционными системами, третьих производителей;
- Не включают в себя разработку новой документации по Продуктам по запросу Заказчика;
- Не включают в себя проведение работ Вендором по установке предоставленных обновлений Продуктов или пакетов исправлений Продуктов;
- Не включают в себя настройку операционных систем, прав и уровней доступа сторонних программ;
- Не включают в себя настройку и конфигурирование серверов, рабочих станций, компьютерных сетей, сетевой инфраструктуры и другого оборудования;
- Не включают в себя настройку и конфигурирование Продуктов, в том числе оконечного оборудования (камер, терминалов);
- Не распространяется на установки версий Продуктов, которые выходят за пределы актуального и предыдущего релизов.

- 6.2. В запросе на техническую поддержку будет отказано, если:

- Просрочен сертификат технической поддержки;
- Обнаружены факты нарушения лицензионного соглашения поддерживаемого ПО, общесистемного программного обеспечения;
- Обнаружены факты использования недокументированных возможностей поддерживаемого ПО, общесистемного программного обеспечения;

Чек-лист (информация о системе)

№	Наименование проверки	Статус проверки/информация	Комментарий
1.	Количество подключенных каналов к Продукту		Указать количество подключенных каналов, на момент обращения
2.	Количество физических ядер процессора, выделенных для функционирования Продукта		Указать количество физических ядер процессора
3.	Количество оперативной памяти, выделенной для функционирования Продукта		Указать количество оперативной памяти, Гбайт
4.	Тип системного диска выделенного для функционирования Продукта	SSD <input type="checkbox"/> HDD <input type="checkbox"/>	
5.	Доступен интерфейса системы. Есть возможность авторизации в Продукте?	Да <input type="checkbox"/> / Нет <input type="checkbox"/>	
6.	Проверка статуса лицензии (при доступности интерфейса системы)	Активна <input type="checkbox"/> / Заблокирована <input type="checkbox"/>	
7.	Проверка статуса работы сервисов Продукта <ul style="list-style-type: none"> • всех сервисов с префиксом в названии IdMe-) • сервисы-сателлиты (nginx, RabbitMQ, Redis, PostgreSQL) 		Состояние корректно работающих сервисов – Running/Выполняется Сервисы с любым другим состоянием необходимо перечислить в чек-листе
8.	Проверка свободного дискового пространства системного диска	[], Гбайт	Указать размер свободного дискового пространства системного диска «C» в Гбайтах
9	Оценка состояния работы сервера в момент формирования обращения <ul style="list-style-type: none"> • Загрузка процессора, в процентах • Загрузка оперативной памяти, в процентах • Загрузка системного диска, в процентах 	Загрузка CPU [] , % Загрузка RAM [] , % Диск C [] , %	

№	Наименование проверки	Статус проверки/информация	Комментарий
10.	Установлено антивирусное ПО? Статус активности антивирусного ПО	<input checked="" type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Активно / <input checked="" type="checkbox"/> Неактивно	
11.	Выполнена загрузка сохранённого архива логов всех сервисов в облачное хранилище	<input checked="" type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет	Сохранение логов из папки C:\RECFACES\LOGS выполняется в облачное хранилище (https://files.recfaces.ru), в общую папку с названием компании и обязательным указанием даты обращения
12.	В случае использования API, проверка выполнения запроса, с получением ответа, в дополнительном ПО Postman	<input checked="" type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет	Предоставление полной цепочки запроса: - url запроса - состав/тело запроса; - результат ответа на запрос